

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN BPJS RAWAT JALAN  
TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN PADA  
INSTALASI FARMASI RUMAH SAKIT  
TENTARA WIRASAKTI KUPANG**

**KARYA TULIS ILMIAH**



**Oleh :**

**Maria Renata Dhiu  
PO.530333215667**

*Karya tulis ilmiah ini diajukan untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam menyelesaikan program pendidikan ahli madya farmasi*

**KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA  
POLITEKNIK KESEHATAN KEMENKES KUPANG  
PROGRAM STUDI FARMASI  
KUPANG  
2018**

**LEMBAR PERSETUJUAN**

**KARYA TULIS ILMIAH**

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN BPJS RAWAT JALAN  
TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN PADA  
INSTALASI FARMASI RUMAH SAKIT  
TENTARA WIRASAKTI KUPANG**

**Oleh :**

**Maria Renata Dhiu  
PO.530333215667**

**Telah disetujui untuk mengikuti ujian**

Kupang, 30 Juli 2018

Pembimbing



**Drs. Jefrin Sambara., Apt., M.Si  
NIP.196306121995031001**

**LEMBAR PENGESAHAN**  
**KARYA TULIS ILMIAH**

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN BPJS RAWAT JALAN  
TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN PADA  
INSTALASI FARMASI RUMAH SAKIT  
TENTARA WIRASAKTI KUPANG**

Oleh :

**Maria Renata Dhiu**  
**PO.530333215667**

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji

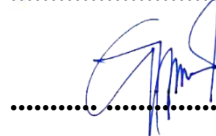
Pada tanggal 13 Agustus 2018

Susunan Tim Penguji

1. Priska E. Tenda, SF., Apt., M.Sc

  
.....

2. Drs. Jefrin Sambara., Apt., M.Si

  
.....

Karya Tulis Ilmiah ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan untuk  
memperoleh gelar Ahli Madya Farmasi

Kupang, 2018

Ketua Prodi Farmasi

  
Dra. Elisma Apt, M.Si  
NIP. 196507221995022001

## **PERNYATAAN**

Dengan ini saya menyatakan bahwa Karya Tulis Ilmiah ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Kupang, Juli 2018



Maria Renata Dhiu

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena hanya atas berkat dan rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan penulisan Karya Tulis Ilmiah **“Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian Pada Instalasi Farmasi Rumah Sakit Tentara Wirasakti Kupang”**.

Dalam rangkaian proses penulisan karya ilmiah ini tidak sedikit tantangan yang penulis hadapi, namun semuanya dapat dilewati karena Tuhan Yang Maha Esa yang disampaikan melalui segala bentuk dukungan dari banyak pihak yang tentunya sangat besar artinya bagi penulis, untuk itu dengan kerendahan hati penulis menyampaikan rasa terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Ibu Ragu Harming Kristina SKM., M.Kes selaku Direktur Poltekkes Kemenkes Kupang.
2. Ibu Dra. Elisma, Apt., M.Si selaku Ketua Jurusan Farmasi Poltekkes Kemenkes Kupang.
3. Bapak Dr. Jefrin Sambara, Apt.,M.Si, selaku penguji II sekaligus pembimbing atas kerelaan waktu, pikiran, dan tenaga yang diberikan selama proses penyelesaian Karya Tulis Ilmiah ini;
4. Ibu Priska E. Tenda, SF,Apt.,M,Sc selaku penguji I atas kritikan dan saran yang diberikan kepada penulis mulai dari seminar proposal hingga ujian KTI.
5. Kepala Direktur Rumah Sakit Tentara Wirasakti Kupang dr. Aan Riswandi,Sp.PK.,M.Kes beserta seluruh staf yang dengan tangan terbuka memberi kesempatan bagi penulis untuk mengadakan penelitian di wilayahnya;

6. Seluruh civitas akademika di Farmasi Poltekkes Kemenkes Kupang. Terima kasih untuk segala bantuan yang diberikan kepada penulis selama 3 Tahun.
7. Bapak dan Mama tersayang, Opa tersayang, Mama Ica, Mama Nafli, Om Yes, Mama Tesa, Mama Eti dan kedua saudaraku tersayang Ebi dan Fani serta keluarga besar yang selalu merindukan keberhasilan penulis.
8. Teman-teman The Pirex A'16 yang tak sempat penulis sebutkan satu per satu terima kasih atas persahabatan yang terjalin selama menuntut ilmu di almamater kita.
9. Sahabat-sahabatku tercinta Shentus, K Ati, Chusnul, Irma, Niken, Astri, Bibi Yuyun yang selalu mendukung penulis dan memberi banyak masukan dalam penulisan Karya Tulis Ilmiah

Akhirnya, penulis menyadari masih terdapat banyak kekurangan dalam tulisan ini, sehingga ma sukan-masukan yang bersifat konstruktif sangat diharapkan untuk penyempurnaan tulisan ini.

Kupang, Juli 2018

Penulis

## INTISARI

Kepuasan adalah suatu ungkapan atau perasaan yang diterapkan dengan cara menilai atau membandingkan hasil pelayanan kesehatan yang diterima dengan harapannya. Pasien akan merasa puas apabila kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya sama atau melebihi harapannya, sedangkan ketidakpuasan atau perasaan kecewa pasien akan muncul apabila kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya tidak sesuai dengan harapannya. Unsur-unsur yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan adalah unsur ketanggapan (*responsiveness*), kehandalan (*reliability*), keyakinan (*assurance*), empati (*emphaty*), dan fasilitas (*facillities*). Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap 5 dimensi kualitas pelayanan jenis penelitian yang dilakukan adalah penelitian deskriptif. Cara pengambilan sampel secara *purposive sampling* dengan kriteria keluarga pasien atau pasien yang menggunakan BPJS di rumah sakit umum tentara wirasakti kupang, dapat berkomunikasi dengan baik, menggunakan bahasa Indonesia, bersedia diwawancara, dan berumur 14 tahun keatas dengan ketentuan 15-20 tahun, 21-30 tahun, 31-40 tahun, 50 tahun keatas. Berdasarkan perhitungan tingkat kepuasan pasien terhadap indikator kehandalan sebesar 81% memberikan nilai sangat puas, indikator ketanggapan sebesar 80,22% memberikan nilai puas, indikator kemampuan sebesar 84% memberikan nilai sangat puas, indikator empati sebesar 86,43% memberikan nilai sangat puas, dan indikator fasilitas sebesar 81% memberikan nilai sangat puas. Sehingga persentase rata-rata tingkat kepuasan pasien BPJS rawat jalan secara keseluruhan adalah 82,5% yakni sangat puas.

**Kata kunci : Kepuasan Pasien, Pelayanan Kefarmasian, IFRS Wirasakti Kupang**

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
LEMBAR PERNYATAAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
INTISARI.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	3
C. Tujuan Penelitian.....	3
D. Manfaat Penelitian .....	4
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA.....	5
A. Tinjauan Tentang Rumah Sakit.....	5
B. Standar Pelayanan Kefarmasian.....	8
C. Tinajauan Tentang BPJS.....	8
D. Tinjauan Tentang Kepuasan .....	9
E. Gambaran Umum RST Wirasakti Kupang.....	10
BAB III METODE PENELITIAN.....	13
A. Jenis Penelitian.....	13
B. Tempat dan Waktu Penelitian.....	13
C. Variabel Penelitian.....	13
D. Populasi dan Sampel.....	14
E. Definisi Operasional.....	15
F. Alat Pengambilan Data .....	16
G. Analisis Data.....	16
H. Prosedur Penelitian.....	17
BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN.....	19
BAB V. SIMPULAN DAN SARAN.....	32
DAFTAR PUSTAKA.....	34
LAMPIRAN	



## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. Defenisi Operasional.....	15
Tabel 2. Range Skala Tingkat Kepuasan.....	18
Tabel 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	20
Tabel 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Usia.....	21
Tabel 5. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan.....	22
Tabel 6. Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Kunjungan .....	23
Tabel 7. Rata-rata Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Variabel Kehandalan ( <i>Reliability</i> ).....	24
Tabel 8. Rata-rata Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Variabel Ketanggapan ( <i>Responsivness</i> ).....	25
Tabel 9. Rata-rata Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Variabel <i>Assurance</i> (Kemampuan) .....	26
Tabel 10. Rata-rata Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Variabel <i>Emphaty</i> (Empati) .....	28
Tabel 11. Rata-rata Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Variabel <i>Facillities</i> (Fasilitas) .....	29
Tabel 12. Persentase Rata-rata Tingkat Kepuasan.....	30

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1. Pengisian Kuisisioner.....	44
Gambar 2. Pengisian Kuisisioner.....	44

## DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Lembar Permintaan Menjadi Responden.....	35
Lampiran 2. Lembar Persetujuan Menjadi Responden.....	36
Lampiran 3. Kuisioner Kepuasan Pasien.....	37
Lampiran 4. Surat Ijin Penelitian.....	42
Lampiran 5. Surat Selesai Penelitian.....	43
Lampiran 6. Data Tingkat Kepuasan Responden.....	45
Lampiran 7. Contoh Lembar Kuisioner.....	50

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Kesehatan sebagai hak asasi manusia harus diwujudkan dalam bentuk pemberian berbagai pelayanan kesehatan kepada seluruh masyarakat melalui penyelenggaraan pembangunan kesehatan yang menyeluruh oleh Pemerintah, Pemerintah Daerah, dan masyarakat secara terarah, terpadu dan berkesinambungan, adil, dan merata, serta aman, berkualitas, dan terjangkau oleh masyarakat. Upaya ini diwujudkan dalam satu wadah kesehatan yang disebut sarana kesehatan. Sarana kesehatan yang dimaksud adalah Puskesmas, Poliklinik, Puskesmas dengan rawat inap, Rumah bersalin, dan Rumah sakit (Kemenkes,2014).

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 tentang rumah sakit, rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan bagi masyarakat dengan karakteristik tersendiri yang dipengaruhi oleh perkembangan ilmu pengetahuan kesehatan, kemajuan teknologi, dan kehidupan sosial ekonomi masyarakat yang harus tetap mampu meningkatkan pelayanan yang lebih bermutu dan terjangkau oleh masyarakat agar terwujud derajat kesehatan yang setinggi-tingginya. Pelayanan kefarmasian di rumah sakit merupakan hal yang tidak terpisahkan dari pelayanan kesehatan rumah sakit yang berorientasi kepada pelayanan pasien, penyediaan sediaan farmasi, alat kesehatan, dan bahan-bahan medis habis pakai yang bermutu dan terjangkau bagi semua lapisan masyarakat termasuk pelayanan farmasi klinik.

Instalasi Farmasi Rumah Sakit (IFRS), adalah suatu departemen atau bidang atau unit divisi atau fasilitas dirumah sakit yang bertanggung jawab atas seluruh pekerjaan atau pelayanan kefarmasian dan pelayanan klinik yang merupakan program rumah sakit secara keseluruhan (Siregar, 2005). Pelayanan kefarmasian pada saat ini telah bergeser orientasinya dari obat ke pasien yang mengacu pada *pharmaceutica care*. Sebagai konsekuensi perubahan orientasi tersebut apoteker dituntut meningkatkan pengetahuan, keterampilan, dan perilaku agar dapat melaksanakan interaksi langsung dengan pasien. Bentuk interaksi tersebut antara lain melaksanakan pemberian informasi, monitoring penggunaan obat untuk mengetahui tujuan akhirnya sesuai harapan dan dan terdokumentasi dengan baik (Depkes, 2004).

Mutu jasa pelayanan di IFRS dapat diukur salah satunya yang berhubungan dengan kepuasan pasien. Menurut Kothler (2007) kepuasan pasien atau pelanggan adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperoleh dengan apa yang diharapkannya dan menurut Pohan (2007). Kepuasan pelanggan dalam kaitannya dengan pelayanan kesehatan berdasarkan 5 unsur yaitu : kehandalan (*Reliability*), ketanggapan (*Responsiveness*), kemampuan (*Assurance*), fasilitas (*Tangible*), empati (*Emphaty*).

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial yang selanjutnya disingkat BPJS adalah hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan sosial. Jaminan sosial adalah salah satu bentuk perlindungan untuk menjamin seluruh rakyat agar dapat memenuhi kebutuhan dasar hidupnya yang layak.

Rumah Sakit Tentara Wirasakti Kupang merupakan kepanjangan tangan dari Kesdam IX/Udayana yang mempunyai tugas pokok memberikan layanan kepada prajurit dan keluarganya di wilayah Korem 161/Wirasakti. Rumah Sakit Tentara Wirasakti melayani pasien BPJS baik pasien rawat jalan maupun pasien rawat inap untuk menjamin kesehatan prajurit dan keluarganya. Jumlah pasien BPJS rawat jalan per bulan adalah 669 dan pasien BPJS rawat inap per bulan adalah 315. Pada penelitian ini peneliti khusus pasien BPJS rawat jalan untuk melakukan penelitian.

## **B. Rumusan Masalah**

Berapa besar tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian terutama pada Instalasi Farmasi Rumah Sakit Tentara Wirasakti?

## **C. Tujuan Penelitian**

### **1. Tujuan umum**

Untuk mengukur tingkat kepuasan pasien rawat jalan penggunaan BPJS terhadap pelayanan kefarmasian pada Instalasi Farmasi Rumah Sakit Tentara Wirasakti Kupang.

### **2. Tujuan khusus**

Untuk mengukur persentase tingkat kepuasan dari pasien rawat jalan pengguna BPJS berdasarkan 5 (lima) unsur yaitu:

- a. Kehandalan (*reability*) adalah kemampuan petugas untuk melaksanakan pelayanan dengan cepat dan tepat kepada pasien
- b. Ketanggapan (*responsiveness*) adalah kemampuan petugas untuk membantu pasien memenuhi kebutuhannya

- c. Kemampuan (*assurance*) adalah pengetahuan dan kemampuan petugas untuk menimbulkan kepercayaan pasien
- d. Empati (*emphaty*) adalah perhatian dan sikap peduli yang diberikan oleh petugas kepada semua pasien tanpa memandang status sosial pasien
- e. Fasilitas (*tangible*) adalah kerapian, kebersihan petugas termasuk kebersihan, kerapian dan kenyamanan ruang perawatan

#### **D. Manfaat Penelitian**

##### **1. Bagi peneliti**

Sebagai sarana mengaplikasikan materi yang didapat selama mengikuti perkuliahan di Jurusan Farmasi Poltekkes Kemenkes Kupang.

##### **2. Bagi insitusi**

Sebagai tambahan pustaka bagi peneliti-peneliti selanjutnya di Jurusan Farmasi Poltekkes Kemenkes Kupang.

##### **3. Bagi instansi**

Sebagai masukan kepada pihak Rumah Sakit Tentara Wirasakti Kupang dalam hal perbaikan manajemen pelayanan.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **A. Rumah Sakit**

##### **1. Pengertian rumah sakit**

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 tentang rumah sakit, rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan bagi masyarakat dengan karakteristik tersendiri yang dipengaruhi oleh perkembangan ilmu pengetahuan kesehatan, kemajuan teknologi, dan kehidupan sosial ekonomi masyarakat yang harus tetap mampu meningkatkan pelayanan yang lebih bermutu dan terjangkau oleh masyarakat agar terwujud derajat kesehatan yang setinggi-tingginya.

##### **2. Tugas dan fungsi rumah sakit**

Sesuai Undang –Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 Pasal 4, Rumah sakit mempunyai tugas memberikan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna. Untuk menjalankan tugas sebagaimana dimaksudkan dalam pasal 4, Rumah sakit mempunyai fungsi :

- a. Penyelenggaraan pelayanan kesehatan pengobatan dan pemulihan kesehatan sesuai dengan standar pelayanan rumah sakit.
- b. Pemeliharaan dan peningkatan kesehatan perorangan melalui pelayanan kesehatan yang paripurna tingkat kedua dan ketiga sesuai kebutuhan medis.



- c. Penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan sumber daya manusia dalam rangka peningkatan kemampuan dalam pemberian pelayanan kesehatan.
- d. Penyelenggaraan penelitian dan pengembangan serta penapisan teknologi bidang kesehatan dalam rangka peningkatan pelayanan kesehatan dengan memperhatikan etika ilmu pengetahuan bidang kesehatan.

### **3. Instalasi Farmasi Rumah Sakit (IFRS)**

#### **a. Pengertian IFRS**

Instalasi Farmasi Rumah Sakit (IFRS) dapat didefinisikan sebagai suatu departemen atau unit atau bagian dari suatu rumah sakit dibawah pimpinan seorang apoteker dan dibantu oleh beberapa orang apoteker yang memenuhi persyaratan peraturan perundang-undangan yang berlaku dan kompeten secara profesional, tempat atau fasilitas penyelenggaraan yang bertanggung jawab atas seluruh pekerjaan serta pelayanan kefarmasian (Siregar, 2005).

#### **b. Tujuan IFRS**

Memberikan manfaat kepada penderita, rumah sakit, sejawat profesi kesehatan, dan kepada profesi farmasi oleh apoteker rumah sakit yang kompeten dan memenuhi syarat.

1. Membantu dalam menyediakan perbekalan yang memadai oleh apoteker rumah sakit yang memenuhi syarat.

2. Menjamin praktek profesional yang bermutu tinggi melalui penetapan dan pemeliharaan standar etika profesional, pendidikan dan pencapaian, dan melalui peningkatan kesejahteraan ekonomi
3. Meningkatkan penelitian dan praktik farmasi rumah sakit dan ilmu farmasetika pada umumnya.
4. Menyebarkan pengetahuan farmasi dengan mengadakan pertukaran informasi antara para apoteker rumah sakit, anggota profesi, dan spesialis yang serumpun.
5. Memperluas dan memperkuat kemampuan apoteker rumah sakit
6. Meningkatkan pengetahuan dan pengertian praktek farmasi rumah sakit kontemporer bagi masyarakat, pemerintah, industri farmasi, dan profesional kesehatan lainnya.
7. Membantu menyediakan personel pendukung yang bermutu untuk IFRS
8. Membantu dalam pengembangan dan kemajuan profesi kefarmasian

#### **4. Tugas dan tanggung jawab IFRS**

Tugas utama IFRS rumah sakit adalah pengelolaan mulai dari perencanaan, pengadaan, penyimpanan, penyiapan, peracikan, pelayanan langsung kepada penderita sampai dengan pengendalian semua perbekalan kesehatan yang beredar dan digunakan dalam rumah sakit, baik untuk penderita rawat tinggal, rawat jalan, maupun semua unit termasuk poliklinik rumah sakit.

## **B. Standar Pelayanan Kefarmasian**

Standar pelayanan kesehatan merupakan suatu alat organisasi untuk menjabarkan mutu layanan kesehatan kedalam terminologi operasional sehingga semua orang terlibat dalam layanan kesehatan akan terikat dalam suatu sistem, baik pasien, penyedia layanan kesehatan, penunjang layanan kesehatan ataupun manajemen organisasi layanan kesehatan dalam melaksanakan peran dan tugasnya masing-masing. Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit meliputi standar : pengelolaan sediaan farmasi, alat kesehatan, dan bahan medis habis pakai dan pelayanan farmasi klinik (Depkes, 2014).

## **C. Tinjauan Tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial**

### **1. Pengertian**

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial yang selanjutnya disingkat BPJS adalah hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan sosial. Jaminan sosial adalah salah satu bentuk perlindungan untuk menjamin seluruh rakyat agar dapat memenuhi kebutuhan dasar hidupnya yang layak.

### **2. Fungsi**

BPJS kesehatan berfungsi menyelenggarakan program jaminan kesehatan  
BPJS ketenagakerjaan berfungsi menyelenggarakan program jaminan kecelakaan kerja, program jaminan kematian, program jaminan pensiun dan jaminan hari tua.

### **3. Tugas**

Dalam melaksanakan fungsi sebagaimana diatas BPJS bertugas untuk :

- a. Melakukan dan/atau menerima pendaftaran peserta
- b. Memungut dan mengumpulkan iuran dari peserta dan pemberi kerja
- c. Menerima bantuan iuran dari pemerintah
- d. Mengelola dana jaminan sosial untuk kepentingan peserta
- e. Mengumpulkan dan mengelola data peserta program jaminan sosial
- f. Membayar manfaat dan/atau membiayai pelayanan kesehatan sesuai dengan ketentuan program jaminan sosial
- g. Memberikan informasi mengenai penyelenggara program jaminan sosial kepada peserta dan masyarakat

### **D. Kepuasan Pasien**

#### **1. Kepuasan pasien**

Kepuasan pasien adalah perasaan senang atau kecewa seorang pasien yang muncul setelah membandingkan antara kesannya terhadap hasil dan harapan-harapannya. Apabila hasil yang di rasakan pasien sama atau melebihi harapannya, maka akan timbul perasaan puas dan begitu pula sebaliknya (Kotler, 2007).

#### **2. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien**

Faktor kepuasan pasien harus disertai dengan pemantauan terhadap kebutuhan (Pohan, 2007):

- a. Kehandalan (*reability*) adalah kemampuan petugas untuk melaksanakan pelayanan dengan cepat dan tepat kepada pasien

- b. Ketanggapan (*responsiveness*) adalah kemampuan petugas untuk membantu pasien memenuhi kebutuhannya
- c. Kemampuan (*assurance*) adalah pengetahuan dan kemampuan petugas untuk menimbulkan kepercayaan pasien
- d. Empati (*emphaty*) adalah perhatian dan sikap peduli yang diberikan oleh petugas kepada semua pasien tanpa memandang status sosial pasien.
- e. Fasilitas (*tangible*) adalah kerapian, kebersihan petugas termasuk kebersihan, kerapian dan kenyamanan ruang perawatan

### **3. Aspek-aspek yang mempengaruhi kepuasan pasien**

- a. Kesembuhan
- b. Ketersediaan obat
- c. Petugas melayani pasien dengan sopan dan ramah
- d. Petugas melayani dengan pasien dengan cepat dan tepat
- e. Memberikan informasi obat dengan tepat dan benar
- f. Pasien diberi kesempatan untuk bertanya
- g. Pasien merasa diperhatikan oleh petugas kesehatan
- h. Ruangan tertata rapih dan bersih (Pohan,2002)

### **E. Gambaran Umum Rumah Sakit Tentara Wirasakti Kupang**

Bangunan Rumah Sakit Tentara Wirasakti merupakan bangunan peninggalan Belanda yang didirikan tahun 1938. Rumah Sakit Tentara Wirasakti berada dibawah naungan Tentara Nasional Indonesia Angkatan Darat dan Rumah Sakit bertipe C.

Rumah Sakit Tentara Wirasakti Kupang merupakan kepanjangan tangan dari Kesdam IX/Udayana yang mempunyai tugas pokok memberikan layanan kepada prajurit dan keluarganya di wilayah Korem 161/Wirasakti.

Nama Rumah Sakit Tk.IV.Wirasakti Kupang

No.9-11 Kupang. 85112

1-824735

Fasilitas yang tersedia.

### **1. Rawat inap**

- a. Ruang VIP : 10 tempat tidur
- b. Ruang kelas : 2 tempat tidur
- c. Ruang kelas II : 10 tempat tidur
- d. Ruang kelas III : 32 tempat tidur

### **2. Rawat jalan**

- a. Poliklinik umum (tiap hari kerja)
- b. Poliklinik bedah (tiap hari kerja)
- c. Poliklinik gigi (tiap hari kerja)
- d. Poliklinik Keluarga Berencana/Kesehatan Ibu dan Anak (tiap hari kerja)
- e. Klinik HIV/AIDS
- f. Klinik TB

### **3. Ruang tindakan**

- a. UGD 24 jam
- b. Ruang bersalin 24 jam
- c. Kamar operasi 24 jam

- d. Penunjang diagnostik

#### **4. Penunjang diagnostik**

- a. Laboratorium (kemampuan sampai dengan kimia klinik)
- b. Radiologi (rontgen, Ultra Sono Grafi)
- c. EKG

#### **5. Penunjang perawatan**

- a. Apotek pelayanan resep BPJS dinas dan BPJS umum
- b. Apotek umum 24 jam
- c. Ambulans 24 jam
- d. Ambulans jenazah 24 jam

### **BAB III**

#### **METODE PENELITIAN**

##### **A. Jenis Penelitian**

Penelitian yang dilakukan adalah jenis penelitian deskriptif observatif yang dilakukan dengan tujuan untuk menggambarkan situasi atau pendapat umum terhadap pelayanan kefarmasian.

##### **B. Tempat dan Waktu Penelitian**

###### **1. Tempat penelitian**

Penelitian ini dilakukan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Tentara Wirasakti  
Kupang

###### **2. Waktu penelitian**

Penelitian ini dilakukan 11 Juni-19 Juni

##### **C. Variabel Penelitian**

Variabel dalam penelitian ini adalah variabel tunggal yaitu mengukur tingkat kepuasan pasien Rawat Jalan BPJS terhadap indikator :

1. Kehandalan (*Reliability*)
2. Ketanggapan (*Responsiveness*)
3. Kemampuan (*Assurance*)
4. Fasilitas (*Tangible*)
5. Empati (*Emphaty*)



## **D. Populasi dan Sampel**

### **1. Populasi**

Semua pasien BPJS rawat jalan yang mendapatkan pelayanan kesehatan di RS Tentara Wirasakti Kupang

### **2. Sampel**

Semua pasien rawat jalan pengguna BPJS yang mendapatkan pelayanan kefarmasian di IFRS Tentara Wirasakti Kupang dengan jumlah responden 87 orang

### **3. Teknik pengambilan sampel**

Teknik *sampling* yang dilakukan adalah *purposivesampling*. Besar sampel dihitung menggunakan rumus Taro Yamane (dalam Riduwan,2013:65), sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{N.d^2+1}$$

Keterangan :

n = Jumlah sampel

N= Jumlah populasi

d= persisi yang ditetapkan (0,1)

Berdasarkan data kunjungan pasien rawat jalan per bulan adalah 669.

Dari data tersebut dapat diperoleh besar sampel :

$$n = \frac{669}{669.(0,1)^2+1}$$

n = 86,88~87 responden.

Sampel dalam penelitian ini, dengan kriteria :

- a. Keluarga pasien atau pasien yang menggunakan BPJS di rumah sakit  
Tentara Wirasakti Kupang
- b. Dapat berkomunikasi dengan baik
- c. Bersedia diwawancara
- d. Berumur 14 tahun keatas dengan ketentuan 15-20 tahun, 21-30 tahun, 31-40 tahun, 41-50 tahun, 50 tahun keatas.

#### E. Definisi Operasional Variabel

**Tabel 1. Tabel Definisi Operasional**

No	Definisi Operasional	Skala
1	Kepuasan pasien adalah tingkat perasaan dari pasien rawat jalan BPJS yang timbul sebagai akibat dari kinerja pelayanan kefarmasian yang diperoleh di IFRS Tentara Wirasakti Kupang pasien membandingkan dengan apa yang diharapkannya berdasarkan 5 indikator kehandalan, ketanggapan, kemampuan, fasilitas dan empati	Interval
2	Karakteristik pasien adalah gambaran tentang kunjungan pasien rawat jalan BPJS di IFRS Tentara Wirasakti berdasarkan karakteristik umur, jenis kelamin, waktu kunjungan, pendidikan, dan jenis pekerjaan	Interval
3	Pasien BPJS adalah pasien yang mendapatkan pelayanan di IFRS Tentara Wirasakti dengan menggunakan fasilitas jaminan sosial berupa BPJS	Interval
4	Kehandalan ( <i>reliability</i> ) adalah penilaian pasien rawat jalan BPJS terhadap tingkat kecepatan dan ketepatan petugas dalam memberikan pelayanan kefarmasian di IFRS Tentara Wirasakti	Interval
5	Daya tanggap ( <i>responsiveness</i> ) adalah penilaian pasien rawat jalan BPJS terhadap daya tanggap dari petugas dalam menangani kebutuhan pasien, menanggapi keluhan dan memberikan informasi yang dibutuhkan pasien pada saat kunjungan di IFRS Tentara Wirasakti	Interval

6	Kemampuan ( <i>assurance</i> ) adalah penilaian pasien rawat jalan BPJS terhadap pengetahuan, kemampuan, dan keterampilan termasuk sikap sopan santun dan keramahan dari petugas dalam memberikan pelayanan kefarmasian di IFRS Tentara Wirasakti	Interval
7	Fasilitas ( <i>tangibles</i> ) adalah penilaian pasien rawat jalan BPJS terhadap kerapihan, kebersihan, dan kenyamanan seluruh fasilitas di IFRS Tentara Wirasakti	Interval
8	Perhatian ( <i>emphaty</i> ) adalah penilaian pasien rawat jalan terhadap rasa simpatik Dan perhatian petugas pada saat melakukan pelayanan kefarmasian di IFRS Tentara Wirasakti	Interval

#### **F. Alat Pengambilan Data**

Alat pengambilan data berupa lembaran pertanyaan atau kuisioner yang ditujukan kepada pasien yang mendapatkan pelayanan kefarmasian di IFRS Tentara Wirasakti.

#### **G. Teknik Analisis Data**

Data yang telah terkumpul selanjutnya akan diolah dan dianalisis secara deskriptif, yaitu berdasarkan skala *Likert*, dimana dilakukan perhitungan skor tertinggi di bagi dengan skor maksimal dari masing-masing indikator.

Kegiatan analisis data meliputi :

##### **1. Scoring**

Scoring yaitu pemberian nilai berupa angka pada jawaban pertanyaan untuk memperoleh data kuantitatif. Dalam penelitian ini urutan pemberian skor berdasarkan tingkatan jawaban yang diterima dari responden yaitu :

- a. Untuk jawaban sangat puas mendapat skor 5
- b. Untuk jawaban puas mendapat skor 4

- c. Untuk jawaban cukup puas mendapat 3
- d. Untuk jawaban kurang puas mendapat skor 2
- e. Untuk jawaban tidak puas mendapat skor 1

## **2. Tabulating**

Tabulating yaitu pengelompokan data atas jawaban-jawaban dengan teratur dan teliti, kemudian dihitung dan dijumlahkan dan disajikan dalam bentuk tabel.

## **H. Prosedur Penelitian**

1. Penelitian ini dimulai dengan meminta izin tertulis untuk melakukan penelitian dari kampus ke instansi terkait dalam hal ini Dinas Satu Pintu
2. Peneliti melakukan observasi atau pengamatan secara langsung pada saat pelayanan kepada pasien BPJS.
3. Observasi dilakukan dengan mengisi lembar observasi penelitian (terlampir)
4. Data yang diperoleh selanjutnya akan dianalisis dan diberikan tindakan perbaikan

## **I. Analisis Pengukuran Tingkat Kepuasan Pasien**

Pengukuran tingkat kepuasan pasien dilakukan dengan cara menghitung persentase masing-masing indikator pertanyaan :

(*reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *tangible*, dan *emphaty*) dengan

menggunakan rumus : 
$$\% = \frac{\text{Jumlah skor perolehan}}{\text{Jumlah skor maksimal}} \times 100\%$$

(Sugiyono, 2010)

**Tabel 2. Range Skala Kepuasan Responden**

No	Tingkat Kepuasan	Nilai Skala Peringkat
1	Sangat Puas	81-100%
2	Puas	61-80%
3	Cukup Puas	41-60%
4	Kurang Puas	21-40%
5	Tidak Puas	0-20%

## **BAB IV**

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Telah dilakukan penelitian di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Tentara Wirasakti Kupang dengan metode deskriptif mengenai Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Rawat Jalan di Instalasi Farmasi. Kepuasan adalah perasaan puas pasien terhadap pelayanan dari petugas kefarmasian yang berada di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Tentara Wirasakti Kupang, dengan penilaian menggunakan indikator kehandalan, ketanggapan, kemampuan, fasilitas, dan empati. Sampai dengan batas waktu akhir penelitian diperoleh 87 sampel yang berkunjung ke Instalasi Farmasi Rumah Sakit Tentara Wirasakti Kupang.

Karakteristik pasien merupakan gambaran kunjungan pasien di Instalasi Farmasi berdasarkan karakteristik jenis kelamin, umur, pendidikan, dan waktu kunjungan, berdasarkan hasil penelitian terhadap pasien BPJS rawat jalan yang mendapatkan pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Tentara Wirasakti Kupang dapat dilihat di bawah ini:

#### **A. Karakteristik Pasien**

Dapat dibagi berdasarkan jenis kelamin, umur, tingkat pendidikan, dan jumlah kunjungan. Distribusi pasien di Rumah Sakit Tentara Wirasakti dapat dilihat berdasarkan karakteristik pasien dan merupakan gambaran kunjungan di Instalasi sebagai berikut :

## 1. Berdasarkan jenis kelamin

**Tabel 1. Distribusi Pasien BPJS Rawat Jalan Berdasarkan Jenis Kelamin Pada Instalasi Farmasi Rumah Sakit Tentara Wirasakti Kupang**

No	Jenis kelamin	jumlah	%
	Laki –laki	32	36,79
	Perempuan	55	63,21
	<b>Total</b>	<b>87</b>	<b>100</b>

(sumber : data primer 2018)

**Tabel 2. Rata-Rata Tingkat Kepuasan Pasien Bpjs Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian Pada Instalasi Farmasi Rumah Sakit Tentara Wirasakti Kupang Berdasarkan Jenis Kelamin**

Jenis kelamin	Jumlah	Jumlah skor semua indikator	%	Klasifikasi
Laki-laki	3216	8780	36,62%	Kurang puas
Perempuan	5564		63,37%	Puas

(sumber : data primer 2018)

Tabel 2 (dua) menunjukkan dari 87 orang pasien yang diambil sebagai sampel saat berkunjung di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Tentara Wirasakti Kupang, telah bersedia menjadi responden untuk mengisi kuesioner. Dari hasil penelitian berdasarkan jenis kelamin yaitu pasien berjenis kelamin laki-laki dengan persentase 36,62% memilih kurang puas dan jenis kelamin perempuan dengan nilai persentase 63,37% memilih puas. Nilai persentase menunjukkan tingkat kepuasan pasien yang berjenis laki-laki lebih rendah dibandingkan perempuan, hal ini disebabkan karena jumlah kunjungan pasien perempuan ke Instalasi Farmasi Rumah Sakit Tentara Wirasakti, pada saat dilakukan penelitian lebih banyak perempuan dan sebagian besar berasal dari Poli UGD.

## 2. Berdasarkan umur

**Table 3. Distribusi Pasien BPJS Rawat Jalan Berdasarkan Umur Pada Instalasi Farmasi Rumah Sakit Tentara Wirasakti Kupang**

No	Umur	Jumlah	%
1	15-20	14	16,1
2	21-30	24	27,58
3	31-40	26	29,88
4	41-50	10	11,49
5	>50	13	14,94
	<b>Total</b>	<b>87</b>	<b>100</b>

( sumber : data primer 2018 )

**Tabel 4. Rata-rata Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian Pada Instalasi Farmasi Rumah Sakit Tentara Wirasakti Kupang Berdasarkan Umur**

Umur	Jumlah	Jumlah skor semua indikator	%	Klasifikasi
15-20	1854	8780	21,11	Kurang puas
21-30	2433		27,71	Kurang puas
31-40	2644		30,11%	Kurang puas
41-50	885		10,07%	Tidak Puas
>50	964		10,97	Tidak puas

(sumber : data primer 2018)

Tabel 4 (empat) menunjukkan dari 87 orang pasien yang berkunjung di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Tentara Wirasakti Kupang berdasarkan karakteristik umur, dengan persentase tertinggi adalah 30,11% memilih kurang puas hal ini dikarenakan pada saat penelitian pasien yang berumur 31-40 tahun lebih banyak berkunjung ke Instalasi Farmasi dan persentase terendah adalah 10,07% memilih tidak puas untuk pasien umur 41-50 tahun yang melakukan kunjungan ke Instalasi Farmasi Rumah Sakit Tentara Wirasakti Kupang pada saat dilakukan penelitian.



### 3. Berdasarkan tingkat pendidikan pasien

**Tabel 5. Distribusi Pasien Berdasarkan Jenis Pendidikan Pasien BPJS Rawat Jalan Pada Instalasi Farmasi Rumah Sakit Tentara Wirasakti Kupang**

NO	Pendidikan	Jumlah	%
1	SD	5	5,74
2	SMP	5	5,74
3	SMA	35	40,22
4	AKADEMIK/PT	42	48,30
	<b>JUMLAH</b>	<b>87</b>	<b>100</b>

(sumber: data primer 2018)

**Tabel 6. Rata-rata Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian Pada Instalasi Farmasi Rumah Sakit Tentara Wirasakti Kupang Berdasarkan Tingkat Pendidikan**

Pendidikan	Jumlah	Jumlah skor semua indikator	%	Klasifikasi
Akademik/PT	4516	8780	51,43%	Cukup puas
SD	560		6,37%	Tidak puas
SMP	495		5,63%	Tidak puas
SMA	3209		36,57%	Kurang puas

(sumber : data primer 2018)

Tabel 6 (enam) menunjukkan dari 87 orang pasien yang berkunjung di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Tentara Wirasakti Kupang berdasarkan karakteristik pendidikan dengan persentase tertinggi adalah 51,43% memilih cukup puas, hal ini dikarenakan pada saat penelitian pasien dengan jenis pendidikan Akademik/PT lebih banyak berkunjung ke Instalasi Farmasi Rumah Sakit, sedangkan persentase terendah adalah 5,74% memilih tidak puas, hal ini dikarenakan pasien dengan jenis pendidikan SD dan SMP paling sedikit yang berkunjung ke Instalasi Farmasi Rumah Sakit dan kurangnya pengetahuan dari pasien yang berpendidikan SD dan SMP dibandingkan dengan pasien yang berpendidikan Diploma/PT.

#### 4. Berdasarkan jumlah kunjungan pasien

**Tabel 7. Distribusi Pasien Berdasarkan Jumlah Kunjungan Pasien BPJS Rawat Jalan Pada Instalasi Farmasi Rumah Sakit Tentara Wirasakti Kupang**

No	Waktu kunjungan	Jumlah	%
1	Baru pertama kali	11	12,64
2	2-5 kali	34	39,09
3	>5 kali	42	48,27
4	Total	87	100

(sumber : data primer 2018)

**Tabel 8. Rata-rata Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian Pada Instalasi Farmasi Rumah Sakit Tentara Wirasakti Kupang Berdasarkan Jumlah Kunjungan Pasien**

Waktu kunjungan	Jumlah	Jumlah skor semua indikator	%	Klasifikasi
Baru pertama kali	1120	8780	12,75%	Tidak puas
2-5 kali	3325		37,87%	Kurang puas
>5 kali	4335		49,37%	Cukup puas

(sumber : data primer 2018)

Tabel 8 (delapan) menunjukkan dari 87 orang pasien yang berkunjung di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Tentara Wirasakti Kupang berdasarkan jumlah kunjungan, dengan persentase tertinggi adalah 49,37% memilih cukup puas yang berkunjung >5 kali ke Instalasi Rumah Sakit Tentara Wirasakti hal ini dikarenakan banyak pasien yang datang kontrol dan menebus obat, dan persentase terendah adalah 12,75% memilih tidak puas untuk pasien yang berkunjung baru pertama kali hal ini dikarenakan pasien baru datang berobat dan menebus obat di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Tentara Wirasakti Kupang. Pasien yang berkunjung ke Instalasi Farmasi >5 kali lebih merasakan

bagaimana perubahan pelayanan kefarmasian oleh tenaga teknis kefarmasian dibandingkan pasien yang berkunjung ke Instalasi Farmasi baru pertama kali.

## **B. Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian**

Pada dasarnya pengertian kepuasan mencakup rasio atau perbandingan antara tingkat kepentingan dan kinerja atau hasil yang dirasakan.

Berikut ini merupakan rekapitulasi rata-rata tingkat kepuasan pasien terhadap variable kehandalan (*Reability Rate*)

### **1. Tingkat kepuasan pasien terhadap tingkat kehandalan (*Reability Rate*)**

Berikut ini merupakan rekapitulasi rata-rata tingkat kepuasan pasien terhadap variabel kehandalan.

**Tabel 9. Rata-Rata Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Variable Kehandalan (*Reability*) pada Rumah Sakit Tentara Wirasakti Kupang**

<b>No.</b>	<b>Indikator</b>	<b>Skor Perolehan</b>	<b>%</b>	<b>Klasifikasi</b>
1	Apakah Bapak/Ibu/Saudara/i merasa puas terhadap pelayanan resep yang dilakukan oleh petugas di IFRS	356	81,83	Sangat puas
2	Apakah Bapak/Ibu/Saudara/I merasa puas tentang kesesuaian waktu pelayanan dengan jadwal yang telah ditentukan	344	79,08	Puas
3	Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Saudara/i mengenai kesesuaian pelayanan dengan apa yang Bapak/Ibu/Saudara/I harapkan yang diberikan oleh petugas	356	81,83	Sangat puas
4	Apakah Bapak/Ibu/Saudara/i merasa puas mengenai tingkat kepercayaan terhadap	356	81,83	Sangat puas

	pemberian informasi tentang penggunaan obat atau alat kesehatan yang disampaikan oleh petugas			
5	Apakah Bapak/Ibu/Saudara/i merasa puas mengenai pelayanan resep dan kecepatan pada saat pelayanan	341	78,39	Puas
	<b>Jumlah</b>	<b>1753</b>	<b>81%</b>	<b>Sangat puas</b>

( sumber : data primer 2018)

Tabel 9 (sembilan) menunjukan bahwa persentase tertinggi adalah 81,83 % pada indikator pelayanan resep oleh petugas IFRS dan tingkat kepercayaan terhadap pemberian informasi penggunaan obat, hal ini dikarenakan pasien sangat puas terhadap pelayanan resep yang diberikan petugas dan pemberian informasi obat oleh petugas yang mudah dipahami oleh pasien.

## 2. Tingkat kepuasan pasien terhadap tingkat ketanggapan(*ResponsiveRate*)

Berikut rekapitulasi rata-rata tingkat kepuasan pasien terhadap variabel ketanggapan

**Tabel 10. Rata-rata Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Indikator Ketanggapan (*Responsiveness Rate*) Pada Rumah Sakit Tentara Wirasakti Kupang**

No	Indikator	Skor perolehan	%	Klasifikasi
1	Apakah Bapak/Ibu/Saudara/i merasa puas dengan kemampuan petugas dalam membantu untuk memenuhi kebutuhan pasien	344	79,08	Puas
2	Apakah Bapak/Ibu/Saudara/i merasa puas dengan pelayanan informasi obat yang jelas	355	81,60	Sangat puas

	dan mudah dipahami			
3	Apakah terjadi komunikasi yang baik antara pasien dan petugas	360	82,75	Sangat puas
4	Apakah Bapak/Ibu/Saudara/i merasa puas dengan kebijaksanaan petugas IFRS dalam menanggapi keluhan pasien	349	80,22	Puas
5	Apakah petugas selalu berada di IFRS pada jam-jam sibuk	337	77,47	Puas
	<b>Jumlah</b>	<b>1745</b>	<b>80,22%</b>	<b>Puas</b>

(sumber : data primer yang diolah 2018)

Tabel 10 (sepuluh) menunjukan persentase tertinggi adalah 82,75% pada indikator terjadi komunikasi yang baik antara petugas dan pasien, hal ini dikarenakan pasien merasa sangat puas terhadap pelayanan yang diberikan petugas sehingga terjadi komunikasi yang baik antara pasien dan petugas.

### 3. Tingkat kepuasan pasien terhadap tingkat kemampuan (*Assurance Rate*)

Berikut ini merupakan rekapitulasi rata-rata tingkat kepuasan pasien variabel keyakinan

**Tabel 11. Rata-Rata Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Variable *Assurance* (Kemampuan) Pada Rumah Sakit Tentara Wirasakti Kupang**

No	Indikator	Skor perolehan	%	Klasifikasi
1	Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Saudara/i tentang sikap dari petugas IFRS dalam melakukan pelayanan	363	83,44	Sangat puas

2	Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Saudara/i tentang tingkat kepercayaan diri petugas dalam melayani pasien	358	82,29	Sangat puas
3	Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Saudara/i tentang keyakinan atas kebenaran obat setiap menerima obat di IFRS	370	85,05	Sangat puas
4	Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Saudara/i tentang kemampuan petugas IFRS dalam menjawab pertanyaan pasien	370	85,05	Sangat puas
5	Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Saudara/i tentang perbuatan baik yang dimiliki oleh petugas IFRS	366	84,13	Sangat puas
	<b>Jumlah</b>	<b>1827</b>	<b>84%</b>	<b>Sangat puas</b>

(sumber :data primer 2018)

Tabel 11 (sebelas) dapat diketahui bahwa tingkat kepuasan pasien adalah sangat puas yakni sebesar 83,78%, dengan pengetahuan, kemampuan dan keterampilan, dari semua petugas Instalasi Farmasi Rumah Sakit Tentara Wirasakti Kupang dalam memberikan pelayanan sehingga aspek ini harus dipertahankan.

#### 4. Tingkat kepuasan pasien terhadap fasilitas (*Tangible*)

Berikut ini merupakan rekapitulasi rata-rata tingkat kepuasan pasien terhadap variabel fasilitas

**Tabel 12. Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Variable-Variabel (*Tangible*) Fasilitas Pada Rumah Sakit Tentara Wirasakti Kupang**

No	Indikator	Skor perolehan	%	Klasifikasi
1	Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Saudara/i tentang kerapihan dan kenyamanan dalam ruang tunggu	376	86,43	Sangat puas
2	Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Saudara/i dengan kerapihan serta penampilan petugas pelayanan resep	383	88,04	Sangat puas
3	Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Saudara/i terhadap fasilitas tempat duduk yang ada di ruang tunggu	372	85,51	Sangat puas
4	Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Saudara/i terhadap penataan ruang tunggu dan tempat pengambilan resep	372	85,51	Sangat puas
5	Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Saudara/i terhadap kebersihan lingkungan sekitar diluar ruang tunggu	377	86,66	Sangat puas
	<b>Jumlah</b>	<b>1880</b>	<b>86,43%</b>	<b>Sangat puas</b>

(sumber: data primer 2018)

Tabel 12 (dua belas) menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap indikator fasilitas dengan persentase tertinggi sebesar 88,04% ini di karenakan pasien merasa senang dengan penampilan dan kerapihan petugas di Instalasi Farmasi Rumah sakit yang rapih, sedangkan persentase terendah sebesar 85,51% hal ini di karenakan ketersediaan tempat duduk di ruang tunggu pada instalasi farmasi rumah sakit masih kurang dan ruang tunggu di instalasi

farmasi rumah sakit masih kurang nyaman karena tidak adanya fasilitas penunjang seperti AC, TV, dan majalah.

## 5. Tingkat kepuasan pasien terhadap tingkat empati (*Emphaty*)

Berikut ini merupakan rekapitulasi rata-rata tingkat kepuasan pasien terhadap variabel empati

**Tabel 13. Rata-Rata Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Variabel Variabel Empati (*Emphaty*) Pada Instalasi Rumah Sakit Tentara Wirasakti Kupang**

No	Indikator	Skor perolehan	%	Klasifikasi
1	Bagaimana menurut Bapak/Ibu/Saudara/i tentang perhatian petugas IFRS dalam menerima resep pasien	351	80,68	Puas
2	Bagaimana menurut Bapak/Ibu/Saudara/i tentang perhatian petugas IFRS terhadap keluhan pasien atau keluarga pasien	344	79,08	Puas
3	Bagaimana menurut Bapak/Ibu/Saudara/i terhadap pelayanan petugas yang ramah, simpatik kepada semua pasien tanpa memandang status sosial	363	83,44	Sangat puas
4	Bagaimana menurut Bapak/Ibu/Saudara/i terhadap petugas IFRS yang melayani saudara dengan kesungguhan menjaga kerahasiaan penyakit pasien	356	81,83	Sangat puas
5	Bagaimana menurut Bapak/Ibu/Saudara/i tentang sikap petugas IFRS dalam memberikan pelayanan dan memahami setiap keinginan pasien	347	79,77	Puas



	<b>Jumlah</b>	<b>1761</b>	<b>81%</b>	<b>Sangat puas</b>
--	---------------	-------------	------------	--------------------

(sumber :data primer setelah diolah)

Tabel 13 (tiga belas) menunjukkan bahwa pasien merasa sangat puas yakni sebesar 83,44% dengan tingkat empati yang diberikan oleh petugas Instalasi Farmasi Rumah Sakit Tentara Wirasakti Kupang, seperti perhatian simpatik kepada semua pasien, menerima keluhan atau pengaduan pasien tanpa memandang status sosial dan memberikan solusi pada saat kebutuhan pasien tidak dapat dilayani sehingga aspek ini harus dipertahankan.

**Tabel 14. Persentase Rata-Rata Tingkat Kepuasan Terhadap Mutu Pelayanan Dari Lima Indikator Yang Diteliti Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Tentara Wirasakti Kupang**

No	Indikator kepuasan	% Indikator
1	Kehandalan	81%
2	Ketanggapan	80,22%
3	Kemampuan	84%
4	Fasilitas	86,43%
5	Empati	81%
	<b>Rata-rata</b>	<b>82,5%</b>

Tabel 14 (empat belas) menunjukkan persentase rata-rata dari mutu pelayanan sebesar 82,5%, ini menunjukkan bahwa secara keseluruhan pasien merasa sangat puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas Instalasi Farmasi Rumah Sakit Tentara Wirasakti Kupang. Namun hal ini belum dapat dijadikan sebagai suatu kebenaran objektif karena di dalam penelitian ini kemungkinan jawaban yang diberikan responden cenderung menyenangkan hati peneliti maupun pelayanan kesehatan RST Wirasakti Kupang. Kemungkinan lain jawaban seperti ini dilontarkan oleh responden dikarenakan situasi dan kondisi pada saat diberi pertanyaan. Kondisi tubuh yang sedang sakit dan tidak begitu

banyak bicara, membawa anak yang sakit, sedang menunggu obat dengan mengantri atau karena takut jawaban mereka didengar oleh pihak IFRS Tentara Wirasakti. Meskipun demikian, menurut pengamatan peneliti ada responden yang memang benar-benar merasa puas dengan pelayanan kesehatan dimaksud dan ada pula yang merasa cukup puas tetapi mereka menerima hal tersebut sebagai hasil maksimal yang dapat diberikan oleh pihak IFRS Tentara Wirasakti.

## **BAB V**

### **SIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Simpulan**

Berdasarkan hasil analisis data penelitian terhadap tingkat kepuasan pasien BPJS Rawat Jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Tentara Wirasakti Kupang dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap :

1. Kehandalan adalah 81% yakni Sangat puas.
2. Ketanggapan adalah 80,22% yakni Puas
3. Kemampuan adalah 84% yakni Sangat Puas
4. Fasilitas adalah 86,43% yakni Sangat Puas
5. Empati adalah 81% yakni Sangat Puas

#### **B. Saran**

Dari hasil penelitian yang dilakukan disarankan kepada RST Wirasakti agar :

1. Kualitas pelayanan kefarmasian pada Instalasi Farmasi RST Wirasakti Kupang perlu ditingkatkan dan terus menerus menjadi perhatian agar dapat lebih memuaskan pasien karena tingkat kepuasan dinyatakan oleh responden merupakan suatu pernyataan yang benar.
2. Perlu penambahan kursi pada ruang tunggu yang ada di Instalasi Farmasi RST Wirasakti Kupang sehingga pasien merasa nyaman ketika berada di tempat pelayanan tersebut.

3. Berdasarkan penelitian yang dilakukan pada Instalasi Farmasi RST Wirasakti peneliti melihat masih terdapat kekosongan obat disarankan kepada pihak Instalasi Farmasi RST Wirasakti Kupang agar memperhatikan persediaan obat yang ada sehingga tidak terjadi kekosongan obat.

## DAFTAR PUSTAKA

- Andilah, A.D. dan Muhammad R. 2009. *Hubungan Karakteristik Pasien dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Sindangkartaabupaten Bandung Barat*. Bandung : Stikes A. Yani.
- Departemen Kesehatan. 2009, Undang – Undang Republik Indonesia, Nomor 44 tahun 2009, Tentang Rumah Sakit, Jakarta: Departemen Kesehatan Republik Indonesia.
- , 2009, Undang – Undang Republik Indonesia, Nomor 35 tahun 2014, Tentang Standar Pelayanan Farmasi di Apotek, Jakarta, Departemen Kesehatan Republik Indonesia.
- Djada, D. L.2006, kepuasan pasien askes sosial rawat jalan terhadap mutu pelayanan di apotek kartini kota kupang. Kupang : Program Studi Farmasi Poltekkes Kemenkes Kupang.
- , 2014, *Standar Pelayanan Kefarmasian Di Rumah Sakit*: Jakarta, Peraturan Menteri Kesehatan.RI
- Kementerian kesehatan. 2016, Undang – Undang Republik Indonesia, No. 74 Tahun 2016, Tentang Standar Pelayanan Farmasi Di Rumah Sakit, Jakarta, Departemen Kesehatan Republik Indonesia.
- Kotler, P. 2007, *ManajemenPemasaran*. Buku pertama. Jakarta : Prenhallindo
- Notoatmodjo, S. 2010, *Metologi Penelitian Kesehatan*. Edisi Revisi. Jakarta: Rineka Cipta.
- Pohan, Imbalo S. 2002, *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*. Bekasi: Kesainct Blanc
- Saryono. 2008, *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Mitra Cendekia: Jogjakarta
- Siregar, C.J.P.Dan Amalia L. 2005, *Farmasi Rumah Sakit Teori dan Penerapan*. Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran EGC
- Sugiyono. 2010, *Metodologi Penelitian Administrasi*. Alfabeta. Bandung
- Undang – Undang Republik Indonesia No. 36 Tahun 2009 *Tentang Kesehatan*. 2009. Presiden Republik Indonesia. Jakarta
- Tjiptono. F.2004. *Strategi Pemasaran*. Edisi 2. Andi. Yogyakarta

## **Lampiran 1. Lembar Permintaan Menjadi Responden**

### **LEMBARAN PERMINTAAN MENJADI RESPONDEN**

Kepada Yth. Calon Responden

Di Tempat

Dengan Hormat,

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Maria Renata Dhiu

NIM : PO.530333215667

Adalah mahasiswa Politeknik Kesehatan Kemenkes Kupang Jurusan Farmasi akan melakukan penelitian tentang “Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian Pada Instalasi Farmasi Rumah Sakit Tentara Wirasakti Kupang“. Penelitian ini tidak menimbulkan kerugian bagi responden dan segala informasi yang diberikan akan dijamin kerahasiaannya serta hanya digunakan untuk penelitian. Pada surat ini calon responden boleh menolak berpartisipasi dalam penelitian ini.

Atas bantuan dan kerjasama yang baik, saya ucapkan terimakasih.

Kupang, 2018

Peneliti

Maria Renata Dhiu

## **Lampiran 2. Lembar Persetujuan Menjadi Responden**

### **LEMBAR PERSETUJUAN MENJADI RESPONDEN**

Setelah saya membaca penjelasan pada lembar pertama, saya bersedia untuk berpartisipasi sebagai responden penelitian yang dilaksanakan oleh mahasiswa Politeknik Kesehatan Kemenkes Kupang Jurusan Farmasi atas nama Maria Renata Dhiu dengan judul : Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian Pada Instalasi Farmasi Rumah Sakit Tentara Wirasakti Kupang.

Saya mengerti bahwa penelitian ini tidak berakibat negatif pada saya sehingga informasi yang saya berikan adalah yang sebesar-besarnya dan tanpa paksaan.

Dengan demikian saya bersedia menjadi responden peneliti.

Kupang, Juni 2018

Responden

( )

### Lampiran 3. Kuisisioner Kepuasan Pasien

#### TINGKAT KEPUASAN PASIEN BPJS RAWAT JALAN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN PADA INSTALASI FARMASI RUMAH SAKIT TENTARA WIRASAKTI KUPANG

##### A. Identitas Responden

Nama Responden :

Alamat :

Umur :

Jenis kelamin ☐ Laki-laki  
☐ Perempuan

Pendidikan ☐ SD ☐ Diploma  
☐ SMP ☐ Perguruan Tinggi  
☐ SMA

Pekerjaan ☐ pelajar ☐ PNS  
☐ IRT  
☐ Pegawai swasta

Jumlah waktu kunjungan ☐ baru pertama kali  
☐ 2-5 kali  
☐ lebih dari 5 kali



## B. Pelaksanaan

Petunjuk pengisian pertanyaan.

Bapak / Ibu / Saudara/i yang terhormatDibawah ini terdapat pernyataan – pernyataan yang berkaitan dengan pengalaman anda selama menerima pelayanan kefarmasian di IFRS Tentara Wirasakti. Demi peningkatan kualitas pelayanan kefarmasian di Rumah Sakit Tentara Wirasakti kami mohon bantuan dari Bapak /Ibu/Saudara/i untuk memberikan informasi terhadap pernyataan di bawah ini. Isilah pernyataan berikut ini dengan memberi tanda centang (✓ ) pada kolom yang tersedia pada tiap pernyataan sesuai dengan pendapat Bapak/Ibu/Saudara/i dengan pilihan jawaban yang telah tersedia terhadap pelayanan kefarmasian yang diterima. Atas bantuan Bapak/Ibu/Saudara/i peneliti mengucapkan terimakasih.

### Keterangan :

TP : Tidak Puas

P : Puas

KP : Kurang Puas

SP : Sangat Puas

CP : Cukup Puas


No	Pertanyaan	TP	KP	CP	P	SP
<i>Reliability( Kehandalan)</i>						
1.	Apakah Bapak/Ibu/Saudara/i merasa puas terhadap prosedur penerimaan resep yang dilakukan oleh petugas di IFRS					
2.	Apakah Bapak/Ibu/Saudara/i merasa puas tentang kesesuaian waktu pelayanan dengan jadwal yang telah ditentukan					
3.	pendapat Bapak/Ibu/Saudara/i mengenai					

	kesesuaian pelayanan dengan apa yang Bapak/Ibu/Saudara/i harapkan yang diberikan oleh petugas					
4.	Apakah Bapak/Ibu/Saudara/i merasa puas mengenai tingkat kepercayaan terhadap pemberian informasi tentang penggunaan obat atau alat kesehatan yang disampaikan oleh petugas					
5.	Apakah Bapak/Ibu/Saudara/i merasa puas kecepatan petugas dalam melakukan pelayanan obat					
<i>Responsiveness (ketanggapan)</i>						
6.	Apakah Bapak/Ibu/Saudara/i merasa puas dengan kemampuan petugas dalam membantu untuk memenuhi kebutuhan pasien					
7.	Apakah Bapak/Ibu/Saudara/i merasa puas dengan pelayanan informasi obat yang jelas dan mudah dipahami					
8.	Apakah apakah terjadi komunikasi yang baik antara pasien dan petugass					
9.	Apakah Bapak/Ibu/Saudara/i merasa puas dengan kebijaksanaan petugas IFRS dalam menanggapi keluhan pasien					
10.	Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Saudara/i tentang keberadaan petugas IFRS pada saat jam istirahat					
<i>Assurance (kemampuan)</i>						

11.	Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Saudara/i tentang sikap dari petugas IFRS dalam melakukan pelayanan				
12.	Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Saudara/i tentang tingkat kepercayaan dalam melayani pasien				
13.	Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Saudara/i tentang keyakinan atas kebenaran obat setiap menerima obat di IFRS				
14.	Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Saudara/i tentang kemampuan petugas IFRS dalam menjawab pertanyaan dari pasien				
15.	Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Saudara/i tentang perbuatan s yang baik yang dimiliki oleh petugas IFRS				
<i>Tangibility (Penampilan)</i>					
16.	Bagaimana kepuasan Bapak/Ibu/Saudara/i tentang kerapihan dan kenyamanan dalam ruang tunggu?				
17.	Bagaimana kepuasan Bapak/Ibu/Saudara/i dengan kerapihan serta penampilan petugas pelayanan resep				
18.	Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Saudara/i terhadap fasilitas tempat duduk yang ada di ruang tunggu				
19.	Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Saudara/i terhadap penataan ruang tunggu dan tempat pengambilan resep				
20.	pendapat Bapak/Ibu/Saudara/i terhadap				

	kebersihan lingkungan sekitar diluar ruang tunggu					
<i>Emphaty</i> (Empati)						
21.	Bagaimana menurut Bapak/Ibu/Saudara/i tentang perhatian petugas Apotek dalam menerima resep saudara					
22.	Bagaimana menurut Bapak/Ibu/Saudara/i tentang perhatian petugas Apotek terhadap keluhan pasien atau keluarga pasien.					
23.	Bagaimana menurut Bapak/Ibu/Saudara/i terhadap pelayanan petugas yang ramah,simpatik kepada semua pasien tanpa memandang status sosial.					
24.	Bagaimana menurut Bapak/Ibu/Saudara/i terhadap petugas apotek IFRS yang melayani saudara dengan kesungguhan menjaga kerahasiaan penyakit anda.					
25.	Bagaimana menurut Bapak/Ibu/Saudara/i tentang sikap petugas IFRS dalam memberikan pelayanan dan memahami setiap keinginan pasien.					

#### Lampiran 4. Surat Ijin Penelitian

 **PEMERINTAH PROVINSI NUSA TENGGARA TIMUR**  
**DINAS PENANAMAN MODAL**  
**DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (DPMPTSP)**  
Jalan Basuki Rahmat No. 1 Kota Kupang – Telp / Fax. (0380) 833213, 821827  
Email : [dpmptsp.nttprov@gmail.com](mailto:dpmptsp.nttprov@gmail.com), Website: [www.dpmptsp.nttprov.go.id](http://www.dpmptsp.nttprov.go.id)

Kupang, 04 April 2018

Nomor : 070/1087/DPMPTSP/2018  
Sifat : Biasa  
Lampiran : -  
Hal : Izin Penelitian

Kepada  
Yth. Direktur Rumah Sakit Tentara  
Wirasakti Kupang  
di -  
KUPANG

Menindaklanjuti Surat Direktur Politeknik Kesehatan Kemenkes Kupang Nomor : PP.07.01/1/1616/2018 Tanggal 03 April 2018, tentang Permohonan Izin Pelaksanaan Penelitian, dan setelah mempelajari rencana kegiatan/proposal yang diajukan, maka dapat diberikan Izin Penelitian kepada mahasiswa :

Nama : MARIA RENATA DHIU  
NIM : PO. 530333215667  
Jurusan / Prodi : Farmasi  
Kebangsaan : Indonesia


Untuk melakukan penelitian dengan judul :

**" GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN BPJS TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN PADA INSTALASI FARMASI RUMAH SAKIT TENTARA WIRASAKTI KUPANG "**

Lokasi : Rumah Sakit Tentara Wirasakti Kupang  
Pengikut : -  
Lama Penelitian : 03 Juni s.d 20 Juni 2018  
Penanggungjawab : Direktur Politeknik Kesehatan Kemenkes Kupang

Peneliti berkewajiban menghormati/mentaati peraturan dan tata tertib yang berlaku di daerah setempat dan melaporkan hasil penelitian kepada Gubernur Nusa Tenggara Timur Cq. Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Nusa Tenggara Timur .

Demikian surat izin ini dan atas perhatian disampaikan terima kasih.

a.n. GUBERNUR NUSA TENGGARA TIMUR  
KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL  
DAN PTSP PROV. NTT,  
  
**Ir. SEMUEL REBO**  
Pembina Utama Madya  
NIP. 19610626 198503 1 012

**Tembusan :**

1. Gubernur Nusa Tenggara Timur di Kupang (sebagai laporan);
2. Wakil Gubernur Nusa Tenggara Timur di Kupang (sebagai laporan);
3. Sekretaris Daerah Provinsi Nusa Tenggara Timur di Kupang (sebagai laporan);
4. Kepala Badan Kesbangpol Provinsi NTT di Kupang;
5. Direktur Politeknik Kesehatan Kemenkes Kupang di Kupang.

## Lampiran 5. Surat Selesai Penelitian

DETASEMEN KESEHATAN WILAYAH 09.04.01 KUPANG  
RUMAH SAKIT Tk. IV 09.07.01 KUPANG

**SURAT KETERANGAN SELESAI PENELITIAN**  
No. SKSP / 28 / VI / 2018

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : dr. Aan Riswandi, Sp.PK., M.Kes.  
Pangkat/NRP : Mayor Ckm/11040001690676  
Jabatan : Kepala Rumah Sakit Tk. IV 09.07.01 Kupang  
Kesatuan : Kesadam IX / Udayana  
Alamat : Jl. Moch. Hatta No.9-11 Fontein Kupang.


menerangkan dengan sebenarnya bahwa:

Nama : Maria Renata Dhiu  
NIM : PO 530333215667  
Univ/ST/Akd : Poltekkes Kemenkes Kupang  
Fakultas/Prodi : Farmasi

Telah melakukan penelitian dan pengambilan data untuk Karya Tulis Ilmiah (KTI) terhitung tanggal 11 S.d 20 Juni 2018 dengan judul penelitian "***Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Tentara Wirasakti Kupang***" dengan demikian Mahasiswi tersebut telah menyelesaikan penelitian dan pengambilan data di Rumah Sakit Tk. IV 09.07.01 Wirasakti Kupang.

Demikian Surat Keterangan ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Dikeluarkan di Kupang  
Pada tanggal, Juni 2018  
Kepala Rumah Sakit Tk. IV 09.07.01 Kupang  
dr. Aan Riswandi, Sp.PK., M.Kes.  
Mayor Ckm NRP 11040001690676





### **Gambar Pengisian Kuisioner Oleh Pasien**



**Gambar 1. Pasien sedang mengisi kuisioner**



**Gambar 2. Pengisian kuisioner**

lampiran 6. Data Tingkat Kepuasan Pasien																													
TINGKAT KEPUASAN PASIEN BPJS RAWAT JALAN PADA INSTALASI FARMASI RUMAH SAKIT TENTARA WIRASAKTI																													
KARAKTERISTK				KEHANDALAN					KETANGGAPAN					KEMAMPUAN					FASILITAS					EMPATI					
No	JK	U	P	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	JUMLAH
1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	3	2	3	2	3	2	2	3	1	2	2	2	2	44
2	1	1	1	2	1	2	1	1	2	3	1	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	60
3	1	1	1	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	70	
4	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	76	
5	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	76	
6	1	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	76	
7	1	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	77	
8	1	1	2	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	81	
9	1	1	2	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	83	
10	1	1	2	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	88	
11	1	1	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	89	
12	1	1	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	91	



13	1	1	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	94
14	1	1	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	96
15	1	2	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	97
16	1	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	99
17	1	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	100
18	1	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	100
19	1	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	100
20	1	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	100
21	1	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	100
22	1	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	100
23	1	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	100
24	1	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	100
25	1	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	100
26	1	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	100
27	1	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	100
28	1	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	100

29	1	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	100
30	1	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	100
31	1	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	100
32	1	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	100
33	2	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	100
34	2	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	100
35	2	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	100
36	2	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	100
37	2	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	100
38	2	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4s	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	100
39	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	100
40	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	100
41	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	100
42	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	100
43	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	100
44	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	100

45	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	100
46	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	100
47	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	100
48	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	100
49	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	100
50	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	102
51	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	102
52	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	103
53	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	104
54	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	104
55	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	106
56	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	106
57	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	106
58	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	106
59	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	108
60	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	108

61	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	109
62	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	109
63	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	109
64	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	110
65	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	112
66	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	112
67	2	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	113
68	2	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	115
69	2	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	116
70	2	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	116
71	2	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	119
72	2	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	119
73	2	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	119
74	2	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	121
75	2	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	123
76	2	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	124

77	2	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	124
78	2	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	124
79	2	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	124
80	2	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	124
81	2	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	125
82	2	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	125
83	2	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	125
84	2	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	125
85	2	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	125
86	2	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	125
87	2	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	125
<b>PERSENTASE</b>				<b>81%</b>				<b>80,22%</b>					<b>84%</b>					<b>86,43%</b>					<b>81%</b>					<b>82%</b>

**Keterangan kolom karakteristik pasien**

**Jenis kelamin : 1=laki-laki 2:perempuan**

**Umur : 1=15-20 2 =21-30 3 =31-40 4 =41-50 5 =>50**

**Pendidikan : 1 =SD 2 =SMP 3 =SMA/SMK 4 =Diploma/PT**

## Lampiran 7. Contoh Lembar Kuisisioner

**KUESIONER**

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN BPJS RAWAT JALAN TERHADAP PELAYANAN  
KEFARMASIAN DI INSTALASI FARMASI RUMAH SAKIT TENTARA  
WIRASAKTI KUPANG**

Kuesioner ini adalah kuesioner untuk penulisan karya tulis ilmiah di prodi farmasi poltekkes kemenkes kupang, oleh karena itu saya sebagai peneliti akan sangat berterima kasih jika Bapak/Ibu/Saudari/Saudari bersedia mengisi dan menjawab setiap pertanyaan dengan sukarela.

Beri tanda (✓) pada jawaban yang sesuai

**1. IDENTITAS RESPONDEN**

1. Nama : *Maria Paula Martins . kure*

2. Umur : *17 tahun*

3. Alamat : *jln. sasando no. 3*

4. Jenis kelamin : ☐ Laki-laki ☒ Perempuan

5. Pendidikan : ☐ SD ☐ Diploma  
☐ SMP ☐ Lain-lain  
☒ SMA ☐ Perguruan Tinggi

6. Pekerjaan : ☒ Pelajar/Mahasiswa ☐ Pegawai Swasta  
☐ Wiraswasta ☐ Ibu rumah tangga  
☐ PNS ☐ Lain-lain

7. Sudah berapa kali anda datang ke rumah sakit ini :  
☐ Baru pertama kali ☒ 2-5 kali ☐ Lebih dari 5 kali

## 2. Persepsi pasien

Pilih jawaban yang anda rasa tepat dengan tanda (✓) pada jawaban yang sesuai.

No	Pertanyaan	TP	KP	CP	P	SP
<b>Kehandalan</b>						
1.	Apakah Bapak/Ibu/Saudara/i merasa puas terhadap prosedur penerimaan resep yang dilakukan oleh petugas di IFRS					✓
2.	Apakah Bapak/Ibu/Saudara/i merasa puas tentang kesesuaian waktu pelayanan dengan jadwal yang telah ditentukan					✓
3.	Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Saudara/i mengenai kesesuaian pelayanan dengan apa yang Bapak/Ibu/Saudara/i harapkan yang diberikan oleh petugas					✓
4.	Apakah Bapak/Ibu/Saudara/i merasa puas mengenai tingkat kepercayaan terhadap pemberian informasi tentang penggunaan obat atau alat kesehatan yang disampaikan oleh petugas					✓
5.	Apakah Bapak/Ibu/Saudara/i merasa puas kecepatan petugas dalam melakukan pelayanan obat					✓
<b>Ketanggapan</b>						
6.	Apakah Bapak/Ibu/Saudara/i merasa puas dengan kemampuan petugas dalam membantu untuk memenuhi kebutuhan pasien					✓
7.	Apakah Bapak/Ibu/Saudara/i merasa puas dengan pelayanan informasi obat yang jelas dan mudah dipahami					✓
8.	Apakah apakah terjadi komunikasi yang baik					✓

	antara pasien dan petugas					
9.	Apakah Bapak/Ibu/Saudara/i merasa puas dengan kebijaksanaan petugas IFRS dalam menanggapi keluhan pasien					✓
10.	Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Saudara/i tentang keberadaan petugas IFRS pada saat jam istirahat				✓	
<b>Kemampuan</b>						
11.	Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Saudara/i tentang sikap dari petugas IFRS dalam melakukan pelayanan				✓	
12.	Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Saudara/i tentang tingkat kepercayaan dalam melayani pasien				✓	
13.	Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Saudara/i tentang keyakinan atas kebenaran obat setiap menerima obat di IFRS				✓	
14.	Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Saudara/i tentang kemampuan petugas IFRS dalam menjawab pertanyaan dari pasien					✓
15.	Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Saudara/i tentang perbuatan s yang baik yang dimiliki oleh petugas IFRS				✓	
<b>Empati</b>						
16.	Bagaimana menurut Bapak/Ibu/Saudara/i tentang perhatian petugas Apotek dalam menerima resep saudara					✓
17.	Bagaimana menurut Bapak/Ibu/Saudara/i tentang perhatian petugas Apotek terhadap keluhan pasien atau keluarga pasien.				✓	
18.	Bagaimana menurut Bapak/Ibu/Saudara/i terhadap pelayanan petugas yang					✓



	ramah,simpatik kepada semua pasien tanpa memandang status sosial.					
19.	Bagaimana menurut Bapak/Ibu/Saudara/i terhadap petugas apotek IFRS yang melayani saudara dengan kesungguhan menjaga kerahasiaan penyakit anda.				✓	
20.	Bagaimana menurut Bapak/Ibu/Saudara/i tentang sikap petugas IFRS dalam memberikan pelayanan dan memahami setiap keinginan pasien.					✓
<b>Fasilitas</b>						
21.	Bagaimana kepuasan Bapak/Ibu/Saudara/i tentang kerapihan dan kenyamanan dalam ruang tunggu?					✓
22.	Bagaimana kepuasan Bapak/Ibu/Saudara/i dengan kerapihan serta penampilan petugas pelayanan resep					✓
23.	Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Saudara/i terhadap fasilitas tempat duduk yang ada di ruang tunggu					✓
24.	Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Saudara/i terhadap penataan ruang tunggu dan tempat pengambilan resep					✓
25.	Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Saudara/i terhadap kebersihan lingkungan sekitar diluar ruang tunggu					✓

**Keterangan :**

**TP :** Tidak puas

**KP :** Kurang puas

**CP :** Cukup puas

**P :** Puas

**SP :** Sangat puas

**Saran**

Berikanlah saran atau usulan anda atas pelayanan kefarmasian BPJS kesehatan yang diberikan kepada anda

.....

.....

.....

.....

.....

“ Terima kasih atas ketersediaan anda mengisi daftar pertanyaan ini “